



*Embassy of the United States of America
Zagreb Croatia*

December 7, 2010

Dear Friends and Fellow Americans:

Among our duties at the Consular Section of the U.S. Embassy Zagreb is to provide Americans in Croatia with information. Most information is related to our services—passports, notaries, voting, overseas birth certificates, etc. However, we also are responsible for providing you with emergency information in times of crisis, something which we take seriously. Lastly, in striving to build a closer American community in Croatia, we like to provide you with news about the Embassy, U.S. policies and events that we might be holding around Croatia.

Historically, U.S. consulates have relied on what is referred to as the Warden system to inform Americans. This was based on a system of volunteers located around Croatia who would disseminate information provided by the Embassy to Americans in their community. During Croatia's Homeland War, the Warden system was a crucial instrument, and Warden Volunteers were an invaluable resource. In step with technological innovations, we have attempted to move away from wardens by introducing systems like email and SMS messaging, which are generally more efficient. However, we realize that we need to take into account what systems work best, not just which are most convenient for us.

That is why we have launched this anonymous voluntary survey. Essentially, we are trying to determine how you receive information from us, what you receive, and what ways are best to deliver it. We have attempted to make the survey as short and non-intrusive as possible. We would appreciate your participating by replying at your earliest possible convenience. Please note that all personal identifiable information provided to the Consular Section is subject to the Privacy Act (5 U.S.C. § 552a). This means that the U.S. Department of State will not disclose the information to any third parties unless you have given us written authorization to do so.

You may return the survey by postage mail or email. On our website you will find an electronic version for emailing. Complete instructions can be found on the survey, which is available in English and Croatian. While simple, we consider it to be an important initiative of ours and one that could change our approach to sharing information.

Sincerely,

A handwritten signature in blue ink that reads "KHC Healy".

Kent "Sam" Healy

Consul

U.S. Embassy Zagreb



*Embassy of the United States of America
Zagreb Croatia*

7. prosinac 2010.

Dragi prijatelji i sunarodnjaci Amerikanci,

jedna od zadaća Konzularnog ureda Američkog veleposlantva u Zagrebu je i informiranje američkih državljana koji žive u Hrvatskoj. Većina informacija odnosi se na konzularne usluge: izdavanje američkih putovnica, ovjera dokumenata, glasovanje u SAD-u, izdavanje uvjerenja o rođenju djeteta u Hrvatskoj, itd. Međutim, zadaća nam je i žurno priopćavanje informacija u kriznim situacijama čemu pristupamo s velikom ozbiljnošću. I na kraju, u nastojanju da stvorimo blisko povezanu američku zajednicu u Hrvatskoj, željeli bismo vas informirati i o Veleposlanstvu, američkoj politici i događajima koje ćemo organizirati u Hrvatskoj.

Nekad su se američka konzularna predstavništva oslanjala na sustav uzajamnog obavještavanja tzv. "warden system" kako bi informirali američke državljane. Taj se sustav temeljio na volonterima koji su američkim državljanima koji žive u Hrvatskoj prenosili informacije koje bi dobili od Veleposlanstva. Tijekom Domovinskog rata u Hrvatskoj sustav uzajamnog obavještavanja je bio ključni instrument, a njegovi volonteri od neprocjenjive vrijednosti. Ukorak s tehnološkim inovacijama pokušali smo napraviti iskorak i prijeći sa sustava uzajamnog obavještavanja na sustav obavještavanja e-poštom i SMS-om, koji su načelno učinkovitiji. Pritom moramo voditi računa i o tome koji je sustav najfunkcionalniji, a ne samo nama najzgodniji za korištenje.

Zbog toga smo odlučili provesti anonimnu dragovoljnju anketu kojom pokušavamo utvrditi način na koji dobivate informacije od nas, koje su to informacije i kako ih najučinkovitije prenijeti. Nastojali smo da bude što kraća i nemetljiva. Nadamo se da ćete je ispuniti i vratiti nam je u što kraćem roku. Sve osobne informacije koje ćete dati konzularnom odjelu podliježu Zakonu o zaštiti osobnih podataka (5 U.S.C. § 552a). To znači da Ministarstvo vanjskih poslova SAD-a neće razotkriti ili dati informacije trećoj strani osim ako za to ne dobijemo vašu pismenu suglasnost.

Ispunjenu anketu nam možete poslati običnom ili elektroničkom poštom. Na našoj internetskoj stranici možete naći elektroničku verziju ankete, a detaljna uputstva za ispunjavanje i slanje možete naći u anketi koja je dostupna na engleskom i hrvatskom jeziku. Iako jednostavna, smatramo da je ovo važna inicijativa koja bi mogla dovesti do promjene u načinu distribuiranja informacija.

S poštovanjem,


Kent "Sam" Healy

Konzul

Veleposlanstvo SAD-a u Zagrebu